

Le plein d'infos

C-ZAM/OPT MULTI



Guide d'utilisation

TABLE DES MATIÈRES C-ZAM/OPT MULTI
Guide d'utilisation

1740000396 - 03/04

E. R.: Marina De Moerlooze, Banksys
Chaussée de Haecht 1442 - 1130 Bruxelles



1 INTRODUCTION

Nous vous félicitons d'avoir opté pour le **C-ZAM/OPT Multi** (Outdoor Payment Terminal).

Le C-ZAM/OPT Multi offre de nombreuses possibilités. Il s'agit d'un appareil de haute technologie basé sur le célèbre C-ZAM/SPIN. Ce terminal accepte non seulement les cartes Bancontact/Mister Cash mais également d'autres cartes et applications telles que les cartes de société et les cartes carburant.

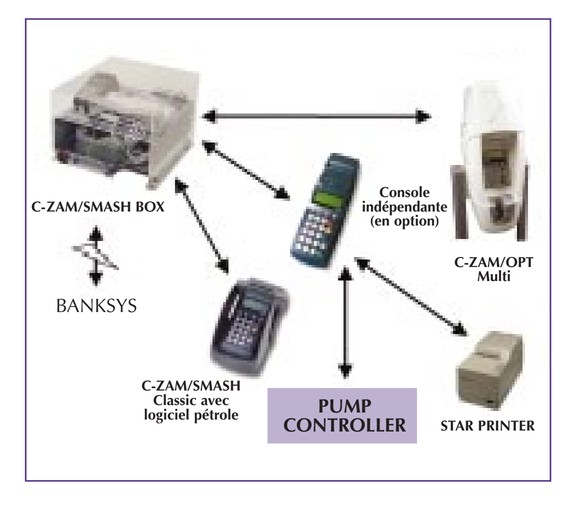
Ce guide vous explique les différents composants d'une installation et leur utilisation.
Pour assurer le bon déroulement de certaines fonctions du terminal décrites dans les pages suivantes, nous vous recommandons vivement de maintenir l'appareil sous tension et en connexion permanente avec le câble de communication.



2 COMPOSITION

Dans votre station-service, les techniciens de Banksys installent un réseau local. A ce réseau, ils raccordent les différents éléments nécessaires pour le bon déroulement de toutes les transactions effectuées aux pompes. Ce réseau est à son tour raccordé au système central de Banksys.

Vous trouverez ci-après un exemple de configuration.





3 ÉLEMÉNTS DU RÉSEAU LOCAL

3.1. C-ZAM/SMASH BOX

Le mounting rack se compose de plusieurs éléments essentiels pour votre réseau local. Vous trouverez ci-après une brève description de ces éléments. L'annexe vous explique brièvement quelles actions vous pouvez effectuer à l'aide de ce module.

3.1.1. MODEM

Le modem (MOdulator-DEModulator) permet à un ordinateur d'échanger des informations avec un autre ordinateur via le réseau téléphonique public ou, dans le cas du C-ZAM/OPT MULTI, via un réseau privé.

3.1.2. SITE MANAGER

La console est un terminal C-ZAM/SMASH, équipé d'une carte d'acheminement. La console définit l'itinéraire que doivent prendre les informations sur le réseau pour arriver à destination. Ce terminal permet également de consulter des informations sur le réseau, les terminaux et les totaux des différentes transactions.

3.1.3. HUB

Cette boîte de répartition relie les différents éléments au réseau.

3.2. Pump controller (pas un appareil Banksys)

Le pump controller est l'appareil qui contrôle, entre autres, le décrochage et le raccrochage des pompes et les retraits de carburant.

3.3. C-ZAM/SMASH Classic avec logiciel pétrole (optionnel)

Il s'agit ici d'un terminal de paiement pouvant être raccordé au réseau pour toutes les transactions en magasin.



3.4. Imprimante logging ("Star Printer")

Cette imprimante permet d'imprimer tant les transactions que les éventuels messages d'erreur. Cette imprimante peut être raccordée au réseau. Vous trouverez au point 9.2.2. une description de la procédure vous permettant de remplacer le papier dans cette imprimante et d'installer un nouveau ruban d'encre.

3.5. C-ZAM/OPT Multi

Pour terminer, le terminal de paiement C-ZAM/OPT Multi est raccordé au réseau. C'est via ce terminal que le titulaire de la carte effectue des transactions et sélectionne une pompe. Ce terminal de paiement n'est pas relié directement à la pompe.



4 DÉMARRER LES APPLICATIONS SUR LE C-ZAM/OPT MULTI

4.1. Ouvrir le terminal

Le terminal peut être ouvert à l'aide de la clé fournie avec l'appareil. Tournez la clé et laissez-la dans la serrure tout en faisant basculer vers l'avant la face avant du C-ZAM/OPT MULTI.



Veillez à ce que l'appareil soit toujours sous tension lorsque vous l'ouvrez.

4.2. Utiliser le commutateur principal

L'appareil peut être activé ou désactivé à l'aide du commutateur principal, situé contre la paroi arrière à l'intérieur de l'appareil. Ne le faites qu'à la demande d'un collaborateur de Banksys.

Lorsque le commutateur est en position ON, un témoin rouge est allumé au-dessus du commutateur.

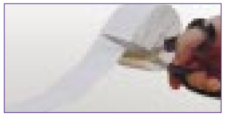




REMPLACER LE ROULEAU DE PAPIER

Attention!

Lorsque vous utilisez un nouveau rouleau de papier, commencez par découper les **30 premiers cm** du rouleau afin d'éviter que la couche de colle qui s'y trouve endommage la tête d'impression.





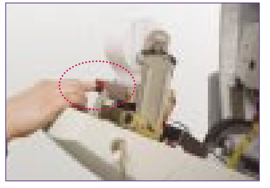
1. *Ouvrez le C-ZAM/OPT MULTI comme précisé au point (4.1.). Vous voyez le rouleau qui est presque vide.*



2. *Découpez le rouleau de papier et appuyez sur la touche rouge 'line feed' pour retirer le dernier morceau de l'imprimante.*



3. *Retirez l'ancien rouleau de l'imprimante et placez le nouveau rouleau dans le support. Faites glisser l'extrémité du papier aussi loin que possible dans la fente.*



4. *Appuyez sur la touche rouge 'line feed' (bouton droit) jusqu'à ce qu'un morceau de papier sorte le long de la face avant du C-ZAM/OPT MULTI. Appuyez ensuite sur la touche noire 'cut' (à côté de la rouge) pour couper le papier.*



5 REMPLACER LE ROULEAU DE PAPIER



5. Refermez le C-ZAM/OPT MULTI et tirez le papier par la fente.

Commander du papier?

Consultez notre site Internet pour les points de vente

www.banksys.be/commercants

Vous pouvez également appeler le

02 727 63 40

Important!

Utilisez toujours le papier homologué par Banksys, reconnaissable au logo Banksys sur le côté du rouleau.
C'est le seul papier permettant de garantir le bon fonctionnement de votre imprimante.





MESSAGES D'ERREUR, PROBLÈMES TECHNIQUES ET SOLUTIONS

6.1. Problèmes techniques: imprimante

6.1.1. Bourrage papier

En cas de bourrage papier, vous pouvez ouvrir l'imprimante et enlever le morceau de papier coincé. L'imprimante peut être ouverte à deux endroits:

1. Bourrage dans la partie de transport:

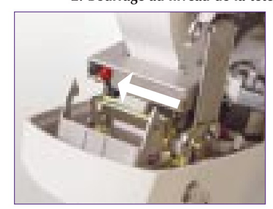


1. Ouvrez le C-ZAM/OPT MULTI. Ouvrez l'imprimante en tirant sur le levier en métal situé sur le côté de l'imprimante (1). L'imprimante bascule vers l'arrière (2).



2. Le morceau de papier coincé se trouve dans la partie de transport. Enlevez-le doucement et refermez d'abord l'imprimante avant de refermer le C-ZAM/OPT MULTI.

2. Bourrage au niveau de la tête d'impression:



1. Ouvrez le C-ZAM/OPT MULTI. Ouvrez l'imprimante en faisant glisser vers la gauche le levier en métal situé à l'avant de l'imprimante. L'imprimante bascule partiellement vers l'arrière.

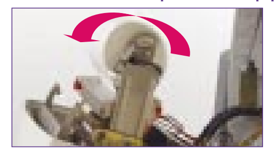


2. Le morceau de papier coincé se trouve au niveau de la tête d'impression. Enlevez-le doucement et replacez l'imprimante en position initiale avant de refermer le C-ZAM/OPT MULTI.



MESSAGES D'ERREUR, PROBLÈMES TECHNIQUES ET SOLUTIONS

6.1.2. Pas d'impression sur le papier



- Vérifiez si le papier est correctement installé dans l'imprimante. Le rouleau doit être monté correctement sur l'imprimante.

- Utilisez-vous le bon papier? Pour une impression correcte, vous devez utiliser du papier thermique Banksys dans votre imprimante. Ce papier est reconnaissable au logo Banksys imprimé sur le côté du rouleau.



- **Si les conseils ci-dessus ne vous permettent pas de résoudre les problèmes, prenez contact avec le helpdesk de Banksys au numéro 02 727 63 40**



7 LE NETTOYAGE DU LECTEUR DE CARTES

Le C-ZAM/OPT Multi est le premier terminal sur le marché belge qui accepte les cartes à puce dans un terminal installé à l'extérieur. Ceci implique que l'électronique est soumise aux conditions climatologiques. Pour un fonctionnement optimal du terminal, nous vous conseillons de nettoyer régulièrement le lecteur de cartes à l'aide des cartes de nettoyage approuvées par Banksys.

Cartes de nettoyage pour les contacts à puce

Banksys vous conseille d'utiliser les cartes de nettoyage du type DISKO.



Mode d'emploi:

- Insérez la carte de nettoyage dans le lecteur de cartes comme une carte de banque normale en gardant la face bleue vers vous. Tenez la carte de nettoyage avec une main et bougez avec l'autre main la bande bleue en avant et en arrière (maximum 5 fois). Les contacts à puce seront nettoyés grâce à ce mouvement et ceci sans les abîmer.
- Vous pouvez utiliser cette carte au maximum 12 fois. Après cela, elle devra être remplacée par une nouvelle carte.
- Indiquez chaque nettoyage dans le champ spécialement prévu au dos de la carte. Ceci vous permet de voir facilement quand la carte de nettoyage doit être remplacée.

7 LE NETTOYAGE DU LECTEUR DE CARTES

Les cartes de nettoyage pour le lecteur de bande magnétique

Banksys vous conseille d'utiliser les cartes de nettoyage du type DISKO.



Mode d'emploi:

- Insérez la carte de nettoyage dans le lecteur de cartes comme une carte bancaire normale et retirez-la.
- Répétez ceci éventuellement une deuxième fois.
- Cette carte peut être utilisée minimum 4 fois pour obtenir un nettoyage optimal.

Vous voulez commander des cartes de nettoyage?
Consultez notre site Internet pour plus d'informations sur les points de vente.
www.banksys.be/commercants
Vous pouvez également téléphoner au 02 727 63 40

Important!
Utilisez toujours les cartes de nettoyage approuvées par Banksys.
Seule l'utilisation de ces cartes garantit le bon fonctionnement de votre lecteur de cartes.



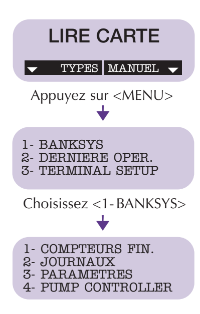
UTILISATION DU SITE MANAGER

Sur le réseau de la station-service figure, comme nous l'avons déjà précisé, un mounting rack comprenant le C-ZAM/SMASH. Ce terminal, équipé de logiciels vous permettant d'effectuer la gestion financière de votre station-service, est appelé le Site Manager. Les données financières sont stockées à la centrale de Banksys. Si vous demandez à consulter ces données, le terminal entre en contact avec Banksys et imprime les données. Si vous effectuez des clôtures simultanées via le pump controller, la procédure décrite ci-dessous n'est pas nécessaire.

8.1. Compteurs financiers – clôture

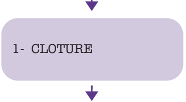
A la fin de la journée, lorsque vous consultez et imprimez les compteurs financiers, vous obtenez un aperçu clair des transactions par type de carte. Après la clôture, tous les compteurs sont automatiquement remis à zéro. Ils sont alors prêts pour entamer une nouvelle période financière.

Pour obtenir le ticket et clôturer la période comptable en cours, procédez de la manière suivante:



8.1. UTILISATION DU SITE MANAGER

Choisissez <1 - COMPTEURS FINANCIERS>



Choisissez <1 - CLOTURE>

Le terminal contacte Banksys pour obtenir les données de la clôture.



La clôture a été acceptée, les données sont envoyées
et le ticket de bilan est imprimé.



Appuyez sur <OK> et ensuite sur <STOP>
jusqu'à ce que vous reveniez à l'écran initial.



Attention!

Si vous effectuez des clôtures simultanées via le pump controller, la procédure décrite ci-dessus n'est pas nécessaire.

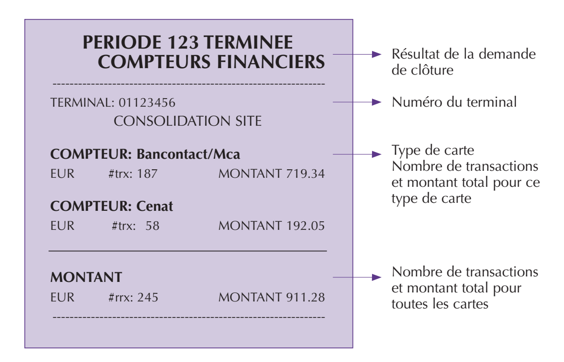




UTILISATION DU SITE MANAGER

8.2. Le ticket:

Vous trouverez ci-après un exemple de ticket, demandé de la façon décrite plus haut.



PERIODE 123 TERMINEE
COMPTEURS FINANCIERS

TERMINAL: 01123456
CONSOLIDATION SITE

COMPTEUR: Bancontact/Mca
EUR #trx: 187 MONTANT 719.34

COMPTEUR: Cenat
EUR #trx: 58 MONTANT 192.05

MONTANT
EUR #rrx: 245 MONTANT 911.28

Si vous demandez un ticket alors qu'aucune transaction n'a été effectuée pendant cette période, le ticket le mentionne.



PERIODE 123 TERMINEE
COMPTEURS FINANCIERS

TERMINAL: 01123456
CONSOLIDATION SITE
PAS DE COMPTEURS

8.3. Remplacer le papier sur le SITE MANAGER



1. Sur la photo, vous voyez le module du commerçant, combiné à une imprimante. Vous voyez le bouton de déverrouillage ainsi que deux encoches.



2. Avec l'index, tirez le bouton de déverrouillage vers vous tout en tirant vers le haut le couvercle à papier par les encoches à l'aide de votre autre main.



3. Le couvercle s'ouvre vers le haut et vous voyez à présent le compartiment à papier et le reste du rouleau.



4. Placez un nouveau rouleau dans le compartiment et tirez une quinzaine de centimètres de papier.



5. Refermez le couvercle en appuyant dessus fermement jusqu'à ce que vous entendiez le clic.

Commander du papier?

Consultez notre site Internet pour les points de vente

www.banksys.be/commercants

Vous pouvez également appeler le
02 727 63 40





9 ANNEXES

9.1. C-ZAM/SMASH BOX

Comme nous l'avons déjà expliqué, ce module comprend plusieurs éléments du réseau: un router, un modem et un HUB.

Ce boîtier peut être installé sur une surface plane ou fixé à un mur.



Dans certaines circonstances, un collaborateur de Banksys peut vous demander de débrancher et de rebrancher ce module. Le commutateur principal se trouve à l'avant du module ou, si celui-ci est fixé au mur, sous le module. Ce commutateur permet d'activer et de désactiver l'ensemble du C-ZAM/SMASH BOX.
Attention: ne le faites qu'à la demande d'un collaborateur de Banksys!

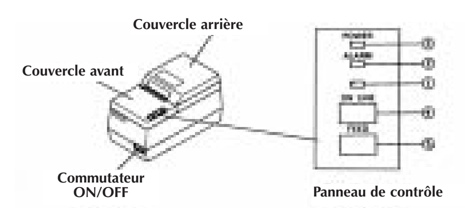


Commutateur principal

9.2. Imprimante logging ("Star Printer")

L'imprimante logging, également appelée Star Printer, garde en mémoire tout ce qui se passe sur le réseau et enregistre aussi bien les transactions normales que les manipulations diverses. En conséquence, il est essentiel de veiller à ce que cette imprimante soit toujours alimentée en papier. Dans ce chapitre, nous étudierons le fonctionnement de cette imprimante, la façon de remplacer le papier et la façon de changer le ruban d'encre dans l'imprimante.

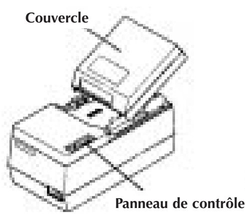
9.2.1. Utilisation de l'imprimante



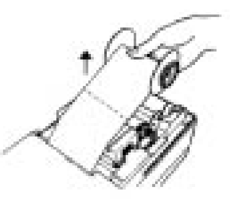
Panneau de contrôle

1. Ce témoin s'allume lorsque l'imprimante est "en service" ("ON LINE").
2. Le témoin d'alarme s'allume en cas d'absence de papier et clignote en cas de problème technique. Dans ce dernier cas, vous entendez un bip sonore.
   - Vérifiez si le couvercle à l'avant de l'imprimante est correctement installé. Appuyez ensuite sur la touche "ON LINE".
   - Si le problème subsiste, coupez le courant et redémarrez l'appareil (commutateur "ON/OFF"). Appuyez ensuite sur la touche "ON-LINE"
3. Le témoin "POWER" s'allume lorsque l'appareil est sous tension.
4. A l'aide de la touche "ON LINE", l'appareil peut être mis "en service" ou "hors service".
5. La touche "FEED" fait avancer le papier. Attention: cette touche fonctionne aussi bien en position "ON LINE" (en service) qu'en position "OFF LINE" (hors service).

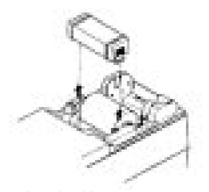
9.2.2. Remplacer le papier sur l'imprimante logging



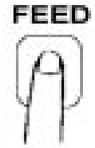
1. Ouvrez le couvercle arrière



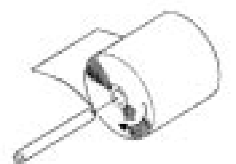
2. Enlevez le mécanisme d'enroulement et déchirez le papier.



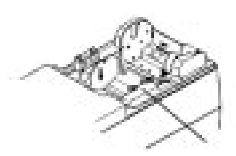
3. 3. Soulevez la tablette.



4. Déchirez le papier de façon égale et enlevez le rouleau vide.
Appuyez sur FEED. Le papier restant est retiré du mécanisme.



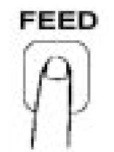
5. Prenez un nouveau rouleau et découpez-en le début perpendiculairement.



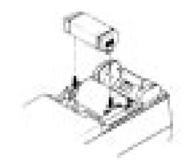
6. Placez le nouveau rouleau dans le compartiment. Faites glisser l'amorce du papier dans la fente indiquée.



9.2.2. ANNEXES



7. Appuyez sur la touche "FEED".
Le papier glisse vers l'avant.



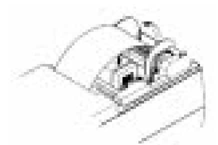
8. Remettez la tablette à sa place.



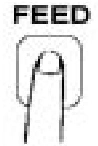
9. Faites glisser l'amorce du papier dans la fente du mécanisme d'enroulement.



10. Enroulez légèrement le papier.



11. Poussez le mécanisme d'enroulement dans son support.



12. Appuyez sur la touche "FEED".

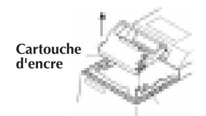


13. Remettez le couvercle arrière de l'appareil.

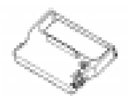
9.2.3. Remplacement du ruban d'encre sur l'imprimante



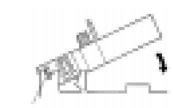
1. Débranchez l'appareil et enlevez le couvercle avant.



2. Enlevez l'ancienne cartouche d'encre.



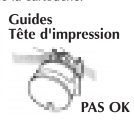
3. Tendez le nouveau ruban. Pour ce faire, utilisez le bouton situé au-dessus de la cartouche.



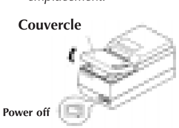
4. Placez la nouvelle cartouche dans son emplacement.

Ruban

OK



5. Faites glisser le ruban entre la tête d'impression et les guides.



6. Tendez une nouvelle fois le ruban. Remettez le couvercle avant et rebranchez l'appareil.

9.3. Codes d'erreur

L'imprimante logging permet d'imprimer non seulement toutes les transactions mais également tous les éventuels problèmes qui peuvent survenir pendant une transaction. Ces problèmes sont précédés d'un code d'erreur. Vous trouverez ci-après une liste de ces codes.

1302: CARTE PAS ENCORE CREE OU DEJA DEPUIS PLUS DE 6 MOIS HORS DU FICHIER CARTE

1331: CARTE D'UN LOT EN OPPOSITION

1332: CARTE: CODE OPPOSITION = A AVALER OU SITUATION = DEJA AVALEE

1334: CARTE QUI AURAIT DU ETRE AVALEE SUR POS (RESTITUTION FORCEE)

1336: SITUATION CARTE: AVALEE

1337: OPPOSITION COMPTE: AVALEMENT CARTE ASSOCIEE

1341: CARTE EXPIREE DEPUIS PLUS D'UN MOIS

1422: PUMPCONTROLLER: REMPLISSAGE 0 EUR

2100: CARTE OUBLIEE APRES LE CHOIX DE LA POMPE

2300: TIME-OUT CLIENT

2301: TIME-OUT CLIENT + PIN RETRY COUNT = 2

2302: TIME-OUT CLIENT + PIN RETRY COUNT = 1

2400: STOP CLIENT

2401: STOP + PIN RETRY COUNT = 2

2402: STOP + PIN RETRY COUNT = 1

2403: STOP CLIENT AU MOMENT DU NUMERO DE POMPE

2404: STOP CLIENT APRES CHOIX DE POMPE

2405: STOP CLIENT LORS DE L'INTRODUCTION DU KM

2406: STOP CLIENT LORS DE L'INTRODUCTION DE LA REF

2407: STOP CLIENT APRES RETRAIT CARTE

2500: DEFAUT HARDWARE/SOFTWARE



9.3. ANNEXES

2600: DISPONIBLE HEBDOMADAIRE INSUFFISANT

2701: AUTRE TRANSACTION EN COURS POUR CETTE CARTE

2703: AUTRE TRANSACTION EN COURS POUR CE COMPTE

2704: CARTE PAS ENCORE AFFECTÉE

2705: CARTE DESAFFECTEE

2706: CARTE D'UN EMETTEUR INCONNU

2707: 3 FAUX CODES SECRETS

2708: CARTE PAS ENCORE VALIDEE

2710: TYPE DE CARTE NON ACCEPTEE SUR LE TERMINAL CONCERNE

2714: EMETTEUR CARTE ET CLIENT NON ACCEPTES SUR CE TERMINAL

2715: PAS D'ACCES SUR CE TYPE DE TERMINAL

2716: CARTE CARBURANT PAS ENCORE ASSOCIEE A UN CLIENT

2720: SOLDE CARTE PLUS PETIT QUE MONTANT TRANSACTION

2721: DISPONIBLE INFERIEUR A 2,5 EUR (DEMANDE SUR PTO)

2722: CARTE SUPPRIMEE DEPUIS AU MAXIMUM 6 MOIS

2723: DISPONIBLE DEPASSE MONTANT AUTORISE POUR TYPE TERMINAL (DEMANDE)

2731: OPPOSITION GROUPE = RESTITUTION DES CARTES

2732: OPPOSITION CARTE = RESTITUTION

2737: OPPOSITION COMPTE = RESTITUTION DES CARTES ASSOCIEES

2738: CARTE/TERMINAL DE TEST

2742: CARTE EXPIREE DEPUIS MAXIMUM 1 MOIS

2745: PROBLÈME AVEC LE NUMERO D'INQUIRY

2771: MAXIMUM/COMPTE/PERIODIQUE ENTIEREMENT DEPENSE

2772: MAXIMUM/CARTE/PERIODIQUE SUR POS ENTIEREMENT DEPENSE



9.3. ANNEXES

2775: MAXIMUM DEGRADE/COMPTE/PERIODIQUE ENTIEREMENT DEPENSE

2777: PLUS DE PRISE DE CARBURANT POSSIBLE

2778: PAS DE PRIX UNITAIRE DISPONIBLE

2779: INCOHERENCE CARTE/COMPTE

2780: PAS D'AUTORISATION VALIDE (SHELL FW II)

2786: DEP NON DISPONIBLE

2787: PROBLEMES DE COMMUNICATION AVEC RESEAU EXTERNE

2788: TIME OUT SUR REPONSE D'UN RESEAU EXTERNE

2789: 3 INDEX KILOMETRIQUE INCORRECTS

2790: 1 FAUX ESSAI PIN SUR RESEAU EXTERNE

2793: AUTRE RESEAU QUE BANKSYS

2794: PISTE ISO-2 NON ACCEPTABLE

2795: TYPE DE CARTE NON SUPPORTE PAR CE TYPE DE TERMINAL

2796: CARTE NON-ACCEPTEE SUR CE TERMINAL (PTO, EFT, REST)

2797: REFUS A CAUSE DU CODE FONCTION DE LA CARTE (PTO, REST)

2798: CARTE STATION DANS UNE STATION NON-AUTORISEE

2799: PROBLEME TECHNIQUE AU SYSTEME CENTRAL

3315: TX INTERROMPUE A CAUSE D'ERREUR DU PIN SCRAMBLER

7000: PROBLÈME CONTROLEUR DE POMPES

7001: PROBLÈME CONTROLEUR DE POMPES:
ERREUR PROTOCOLE, POLLING PERDU APRÈS Q0

7002: PROBLÈME CONTROLEUR DE POMPES:
ERREUR PROTOCOLE, POLLING PERDU APRÈS P

7003: PROBLÈME CONTROLEUR DE POMPES:
ERREUR PROTOCOLE, POLLING PERDU APRÈS C

7004: PROBLÈME CONTROLEUR DE POMPES:
ERREUR PROTOCOLE, POLLING PERDU APRÈS TIME-OUT STOP



9.3. BIJLAGEN

7005: PROBLÈME PUMP CONTROLLER: ERREUR PROTOCOLE, POLLING PERDU APRÈS RÉPONSE SUR C

7008: PROBLÈME PUMP CONTROLLER: ERREUR PROTOCOLE, POLLING PERDU EN ATTENDANT T

7100: TIME-OUT DECROCHAGE

7200: 'T' AVEC MONTANT NUL ET LITRAGE = 0

7300: 'T' AVEC MONTANT = 0 ET LLTRAGE > 0

7500: 'T' HORS PROTOCOLE

7600: TRANSACTION PERDUE PAR LE PUMP CONTROLLER

7700: POMPE DECROCHEE DIFFERENTE DE PUMPE SELECTIONNEE

7800: ERREUR DE FORMAT (NON-NUMERIQUE) PUMP CONTROLLER

8800: TRANSACTION AVEC NUMERO DE POMPE PAS = CHOISIE

8900: TRANSACTION DE LA POMPE-MPD SANS CODE PRODUIT

9100: ISO-2 NON-VALABLE

9200: FORMAT ISO-2 NON-VALABLE

9300: CARTE-V ENTREE AVANT CARTE-P

9400: T.O. CARTE VEHICULE

9450: PAS DE CARTE-V LUE AVANT C-INQ

9500: AUTRE CARTE QUE CARTE-V APRES CARTE-P

9600: AUTRE ERREUR LECTURE

9700: ERREUR LECTURE OVERRUN



CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE TERMINAL

Pendant l'installation, complétez ci-dessous les informations relatives à votre (vos) terminal (terminaux) ou faites-les compléter par un technicien de Banksys.

Numéro de votre (vos) terminal(terminaux):

SITE MANAGER: ....

C-ZAM/OPT Multi 1: ....

C-ZAM/OPT Multi 2: ....

C-ZAM/OPT Multi 3: ....

C-ZAM/OPT Multi 4: ....

Pour tous conseils d'ordre technique,
formez le 02 727 63 40



11 NOTES

Ne jetez jamais la batterie avec les déchets ménagers, mais confiez-la à la filière de recyclage compétente. Ne jetez pas votre terminal, ne le donnez pas et ne le vendez pas. Votre terminal contient des substances qui peuvent être nocives pour l'environnement. Celles-ci doivent être traitées par un organisme professionnel compétent.

